

旅游咨询服务中心(点)服务质量要求

Requirements on quality of tourism information & service center (point)

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 设施要求	1
5 服务要求	2
6 人员要求	4
7 管理要求	4
参考文献.....	6

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 DB31/T 491—2010,与 DB31/T 491—2010 相比除编辑性修改以外,技术性变动如下:

- 标准名称由《旅游咨询服务中心服务质量要求》修改为《旅游咨询服务中心(点)服务质量要求》;
- 标准将旅游咨询服务中心(点)依据其服务定位与功能不同,划分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点(见第 3 章);
- 标准的修订将文化具有创新性的融入旅游公共服务,结合文化旅游融合发展的思想,在目的地型旅游咨询服务中心的设施与服务中增添文化板块的信息与展示,体现特色与文化底蕴;
- 标准的编写中更加强调信息的作用,强化线下与线上平台的信息互动,以及运用现代信息技术和智能化手段丰富旅游咨询服务中心的服务内容;
- 删除了旅游咨询服务中心定义、服务环境要求、设施设备要求(见 2010 年版的第 3 章、第 4 章、第 5 章);
- 新增了旅游咨询服务中心(点)、目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点(见第 3 章);
- 新增了设施要求,设置要求分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点三个类型,在接待、休憩、便民各有侧重点(见第 4 章);
- 修改了服务设施基本要求、信息服务设备要求、接待要求(见第 4 章,2010 年版的第 5 章、第 7 章);
- 新增了服务要求,设置要求分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点三个类型,在服务内容、服务语言、服务时间各有侧重点(见第 5 章);
- 删除了信息采集与交换要求(见 2010 年版的第 6 章);
- 修改了人员要求,设置要求分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点三个类型(见第 6 章,2010 年版的第 8 章);
- 修改了管理要求,设置要求分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点三个类型,管理要求分为基本要求、管理制度、监督与考核(见第 7 章,2010 年版的第 9 章)。

本标准由上海市文化和旅游局提出并组织实施。

本标准由上海市旅游标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:上海市文化和旅游局、上海师范大学、上海市文化和旅游公共服务中心。

本标准主要起草人:张旗、王玮、朱国建、萧烨璿、王克起、陈亮、杨国珩、吴国清、张小欣、林希茜、石岩飞、吕诗颖。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- DB31/T 491—2010。

旅游咨询服务中心(点)服务质量要求

1 范围

本标准规定了旅游咨询服务中心(点)的设施、服务、人员、管理等要求。
本标准适用于上海行政区域内的旅游咨询服务中心(点)。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分:旅游休闲符号

GB/T 18973 旅游厕所质量等级的划分与评定

LB/T 012 城市旅游导向系统设置原则与要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游咨询服务中心(点) tourism information & service center (point)

为游客、市民提供接待服务、文化展示、旅游预订、便民服务等旅游公共服务场所。

注:依据其位置、定位与功能不同,划分为目的地型旅游咨询服务中心、集散地型旅游咨询服务中心、旅游咨询服务点三种类型。

3.2

目的地型旅游咨询服务中心 tourism information & service center of destination

目的地型旅游咨询服务中心位于游客流量较集中的场所,为游客、市民提供本市、区相关接待服务、文化展示、旅游预订、便民服务的综合性旅游公共服务场所。

3.3

集散地型旅游咨询服务中心 tourism information & service center of distribution center

集散地型旅游咨询服务中心位于机场、车站、码头等交通枢纽,为游客提供接待服务的旅游公共服务场所。

3.4

旅游咨询服务点 tourism information & service point

位于社区周边文化、商业、体育等场所,为游客、市民提供信息服务的旅游公共服务场所。

4 设施要求

4.1 标志标牌

4.1.1 标志应采用国际通行的“i”。